



MANUAL DE USUARIO

PROVEEDOR

www.callcentersi.net

v 2.0

¿Qué necesito para utilizar Call Center?

Para utilizar la aplicación Call Center usted necesita:

- 1) Ordenador con conexión a Internet
- 2) Una cuenta de correo electrónico
- 3) Un teléfono móvil.



Funcionalidad básica:

Se solicitarán los servicios a través de la aplicación, los cuales podrán ser gestionados desde un ordenador con conexión a internet y tramitar todo el ciclo de vida del mismo. El usuario será avisado en todo momento por los siguientes medios :

- 1) Ordenador
- 2) Correo electrónico
- 3) SMS (Mensaje Teléfono)

Terminología

Tipología de los servicios

- **Servicio de Asistencia:** Servicio solicitado en tiempo real 24 horas al día.
- **Servicio de Traslado:** Servicio de recogida y entrega de vehículos.

Estados de los servicios (tanto de Asistencia como de Traslado)

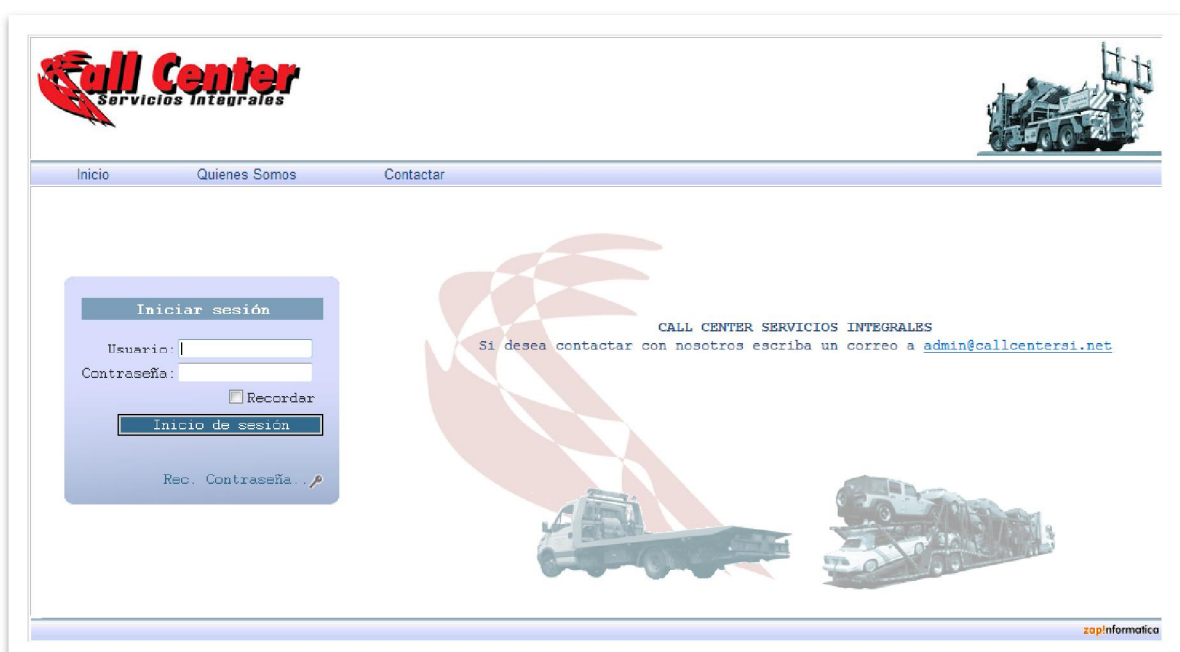
- 1) Servicio Solicitado: Es aquel en el cual el proveedor es requerido para la realización del mismo pero aún no ha adquirido ningún compromiso.

- 2) Servicio Establecido: Nos referimos a aquel que mediante la acción de "coger" el proveedor ha adquirido el compromiso de la realización del mismo con las condiciones demandadas.
- 3) Servicio Finalizado: Como tal, entendemos aquel servicio que ha sido terminado por el proveedor y está de acuerdo con los conceptos que posteriormente serán facturados.
- 4) Servicio Verificado: Se corresponde con la confirmación de la plataforma. La cual ha revisado y aceptado el servicio realizado.

Inicio de la Aplicación

Al iniciar la aplicación debemos introducir los datos de usuario según nuestro registro.

Desde esta misma ventana podemos recordar la contraseña para nuestra comodidad de uso y que en posteriores sesiones el sistema nos reconozca de forma autónoma y también podríamos recuperar la contraseña en caso de olvido/extravío de la misma.



Call Center
Servicios Integrales

Inicio Quienes Somos Contactar

Iniciar sesión

Usuario:

Contraseña:

☐ Recordar

Inicio de sesión

Rec. Contraseña 

CALL CENTER SERVICIOS INTEGRALES

Si desea contactar con nosotros escriba un correo a admin@callcentersi.net

zap!informatica

Al identificarnos como proveedor autorizado, la pantalla inicial que observamos será esta:

CALL Center
Servicios Integrales

Inicio Servicios Asistencia ▶ Servicios Traslado ▶ Facturas ▶ Configuración ▶

Bienvenido a CALL CENTER SERVICIOS INTEGRALES como Socio registrado en nuestro sistema

SERVICIOS ESTABLECIDOS PENDIENTES DE FINALIZAR						
Num. Expediente	Matricula	Fecha Solicitud	Fecha Establec.	Direccion	Poblacion	
asdad	23424	03/09/2010 13:21:08	06/09/2010 12:14:49	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
3000SGE	3000SGE	10/09/2010 13:22:15	10/09/2010 13:23:20	picota	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle

SERVICIOS EN CURSO					
Direccion	Poblacion	Matricula	Cliente	Num.Expediente	
c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	1234RTF	COMPANIA ASEGURADORA	1234566	Ver Detalle ▼
c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	123454TR	COMPANIA ASEGURADORA	313213213frr34	Ver Detalle ▼
c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	123454TR	COMPANIA ASEGURADORA	313213213frr34	Ver Detalle ▼
Mayor, 21	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	0000LLL	COMPANIA ASEGURADORA	0000	Ver Detalle ▼

⏻ SOCIO zap!informatica

¿Cómo podemos "coger" un servicio?

En la parte inferior es donde vemos los **"Servicios Solicitados"** en curso. Destacamos que en cada nuevo servicio solicitado la aplicación emitirá un aviso para llamar nuestra atención .

Pulsando en **"Ver Detalle"** se abre esta ventana



Inicio	Servicios Asistencia ▶	Servicios Traslado ▶	Facturas ▶	Configuración ▶
SERVICIO ASISTENCIA				
Matricula	0000LLL			
Num. Expediente	0000			
Motivo Aviso	Averia			
ORIGEN				
Direcc. Origen	Mayor, 21			
Población Origen	ALMENDRALEJO, BADAJOZ			
DESTINO				
Direcc. Destino	Puerta de Hierro, 45			
Población Destino	ALMENDRALEJO, BADAJOZ			
DETALLES DEL SERVICIO				
Id	342			
Tipo de Servicio	Asistencia			
Cliente	COMPANIA ASEGURADORA			
Socio Asignado al Servicio				
Nombre del Conductor	Mario San Juan Pérez			
Telf. Conductor	666666666			
Otros Telfs.	666666667			
Razón Social	COMPANIA ASEGURADORA			
Descripcion	Turismos			
Cobertura de Remolcage	200 ☒			
Cobertura de Rescate	300 ☒			
Cobertura de Asist. Mecánica	0 ☐			
Otras Coberturas	0 ☐			
Fecha Solicitud	14/09/2010 16:16:04			
Fecha Establecimiento				
Fecha Finalizacion				
Fecha Verificacion				
Usuario de Alta	operador			
Fecha de Alta	14/09/2010 16:16:04			
Usuario de modificación	operador			
Fecha de Modificación	14/09/2010 16:16:04			



ANOTACIONES
 No hay anotaciones

Anotaciones del usuario

☐ Es incidencia

Desde la cual, con el botón de **"Coger Servicio"** queda asignado al proveedor y pasa a estar establecido (Servicio Establecido) volviendo la aplicación a la pantalla inicial.

Gestión de Servicios Establecidos

En la pantalla inicial observamos el listado de servicios ya establecidos por el proveedor pero que no han sido finalizados.

Si consultamos los detalles de los servicios establecidos pendientes de finalizar sería esta:

P.D.: Nótese la diferencia entre el botón finalizar (ahora) y coger(caso anterior).




[Inicio](#)
[Servicios Asistencia](#)
[Servicios Traslado](#)
[Facturas](#)
[Configuración](#)

SERVICIO ASISTENCIA

Matricula	0000LLL
Num. Expediente	0000
Motivo Aviso	Averia

ORIGEN

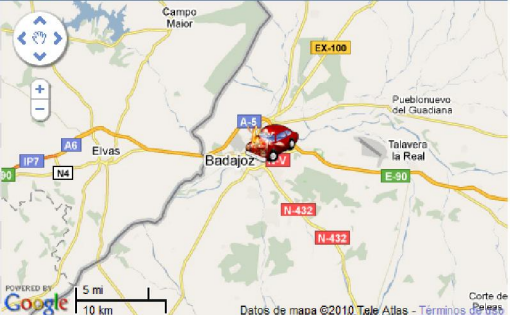
Direcc. Origen	Mayor, 21
Población Origen	ALMENDRALEJO, BADAJOZ

DESTINO

Direcc. Destino	Puerta de Hierro, 45
Población Destino	ALMENDRALEJO, BADAJOZ

DETALLES DEL SERVICIO

Id	342
Tipo de Servicio	Asistencia
Cliente	COMPANIA ASEGURADORA
Socio Asignado al Servicio	Moreno S.L.
Nombre del Conductor	Mario San Juan Pérez
Telf. Conductor	666666666
Otros Telfs.	666666667
Razón Social	COMPANIA ASEGURADORA
Descripción	Turismos
Cobertura de Remolcaje	200 ☒
Cobertura de Rescate	300 ☒
Cobertura de Asist. Mecánica	0 ☐
Otras Coberturas	0 ☐
Fecha Solicitud	14/09/2010 16:16:04
Fecha Establecimiento	14/09/2010 16:23:21
Fecha Finalización	
Fecha Verificación	
Usuario de Alta	operador
Fecha de Alta	14/09/2010 16:16:04
Usuario de modificación	socio
Fecha de Modificación	14/09/2010 16:23:21



[Finalizar Servicio](#)
[Imprimir Albaran](#)

ANOTACIONES

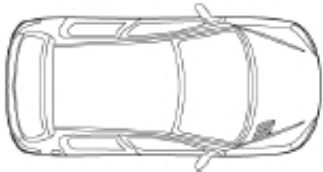
No hay anotaciones

Anotaciones del usuario

[Guardar anotación](#)
☐ Es incidencia

[Volver](#)

Incluso desde esta misma venta podemos "Imprimir un albarán" como el siguiente.

	
Proveedor	Matricula Prov.
DATOS PROVEEDOR	
Capacidad Técnica: Turismos	Matricula Vehículo Asist.
Fecha de Establecimiento: 14/09/2010 16:23:1 , hora: 14/09/2010 16:23:1	0000LLL
Origen	
Dirección de Origen: Dirección Origen Población de Origen:	
Destino	
Dirección de Destino: Dirección Destino Población de Destino:	
Ciente	
Nº Expediente: 0000 Compañía de Asistencia: COMPAÑIA ASEGURADORA	
Observaciones	
DNI: Nombre: Firma: Orden de Servicio ACEPTADA por el consumidor	DNI: Nombre: Firma:

Si deseamos finalizar un servicio la pantalla de operaciones será la siguiente:



Coberturas

- Descripción:

Tipo Servicio: Asistencia
 Cliente: COMPAÑIA ASEGURADORA
 Proveedor: Moreno S.L.
 Matricula: 0000LLL
 Capacidad Técnica: (Las tarifas mostradas están vinculadas a esta capacidad técnica)
 Datos Población: Mayor, 21, ALMENDRALEJO, BADAJOZ

- Remolcaje:

Importe de los conceptos: 41,76 €
 Cobertura del servicio: 200,00 €
 Importe fuera de cobertura Remolcaje: 0,00 €

Concepto	Importe Ud. (€)	Cantidad	Es Festivo	% Festivo	Subtotal Base (€)	Iva	Subtotal (€)	
Salida	30,00	1	☐	0	30,00	16	34,80	Editar
Kms	0,40	10	☒	50	6,00	16	6,96	Editar
Salida ▾	30	0	☒	50		16		Añadir/Guardar

Subtotal Remolcaje: 41,76 €

- Rescate:

Importe de los conceptos: 10,44 €
 Cobertura del servicio: 300,00 €
 Importe fuera de cobertura Rescate: 0,00 €

Concepto	Importe Ud. (€)	Cantidad	Es Festivo	% Festivo	Subtotal Base (€)	Iva	Subtotal (€)	
Kms	0,40	15	☒	50	9,00	16	10,44	Editar
Salida ▾	30	0	☒	50		16		Añadir/Guardar

Subtotal Rescate: 10,44 €

Importe Total Base del Servicio: 45,00 €

Importe Total Iva del Servicio: 7,20 €

Importe Total del Servicio: 52,20 €

Número de factura:

Observaciones:

[Finalizar Servicio](#)

ANOTACIONES

No hay anotaciones

Anotaciones del usuario

[Guardar anotación](#)

☐ Es incidencia

[Cancelar](#)

Podemos introducir los datos para la finalización y terminaremos este proceso oprimiendo el botón **"Finalizar Servicio"**.

En caso de disconformidad con los conceptos autorizados el proveedor debe realizar las anotaciones pertinentes en el campo **"Anotaciones del Usuario"**, **guardar anotación y esperar contestación de la plataforma**. Este método será el utilizado como comunicación y toda la conversación quedará registrada para poder ser visualizada.

Una vez que el proveedor finaliza el servicio incluyendo su número de factura en el campo dispuesto para tal efecto, es trasladado directamente a facturación.

Los menús de los cuales dispone el proveedor son los siguientes:

Call Center
Servicios Integrales

Inicio | Servicios Asistencia | Servicios Traslado | Facturas | Configuración

SERVICIOS DE ASISTENCIA FINALIZADOS

N° Expediente	Matrícula	Fecha Solicitud	Fecha Finalización	Dirección	Población	
6456	6767	01/09/2010 10:03:11	06/09/2010 16:59:08	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
234234	67557	03/09/2010 13:15:29	06/09/2010 18:24:59	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345345	456456	03/09/2010 13:18:26	07/09/2010 11:54:02	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	34535	03/09/2010 13:27:59	07/09/2010 12:24:44	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	324234	03/09/2010 13:34:56	10/09/2010 11:35:54	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345435	342424	03/09/2010 14:02:40	10/09/2010 13:08:18	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
pruebas2	pruebas2	09/09/2010 9:41:54	09/09/2010 13:44:21	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
1000SGE	1000SGE	10/09/2010 13:11:41	10/09/2010 13:13:41	cueva santa	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
0000	0000LLL	14/09/2010 16:16:04	14/09/2010 16:41:27	Mayor, 21	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle

Volver

socio | zap!informatica



Inicio Servicios Asistencia Servicios Traslado Facturas Configuración

SERVICIOS

Filtros

Parámetros:

Quitar Filtros

Traslados Solicitados

Traslados Establecidos

Traslados Finalizados

Traslados Verificados

OS DE ASISTENCIA FINALIZADOS

Nº Expediente	Matricula	Fecha Solicitud	Fecha Finalizacion	Direccion	Poblacion	
6456	6767	01/09/2010 10:03:11	06/09/2010 16:59:08	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle 
234234	67557	03/09/2010 13:15:29	06/09/2010 18:24:59	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345345	456456	03/09/2010 13:18:26	07/09/2010 11:54:02	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	34535	03/09/2010 13:27:59	07/09/2010 12:24:44	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	324234	03/09/2010 13:34:56	10/09/2010 11:35:54	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345435	342424	03/09/2010 14:02:40	10/09/2010 13:08:18	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
pruebas2	pruebas2	09/09/2010 9:41:54	09/09/2010 13:44:21	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
1000SGE	1000SGE	10/09/2010 13:11:41	10/09/2010 13:13:41	cueva santa	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
0000	0000LLL	14/09/2010 16:16:04	14/09/2010 16:41:27	Mayor, 21	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle

Volver

socio zap!informatica



Inicio Servicios Asistencia Servicios Traslado Facturas Configuración

SERVICIOS

Filtros

Parámetros:

Quitar Filtros

Filtrar

Pendientes de Verificar

Facturas Verificadas

Facturas de Comisión-Ventas

Nº Expediente	Matricula	Fecha Solicitud	Fecha Finalizacion	Direccion	Poblacion	
6456	6767	01/09/2010 10:03:11	06/09/2010 16:59:08	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle 
234234	67557	03/09/2010 13:15:29	06/09/2010 18:24:59	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345345	456456	03/09/2010 13:18:26	07/09/2010 11:54:02	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	34535	03/09/2010 13:27:59	07/09/2010 12:24:44	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	324234	03/09/2010 13:34:56	10/09/2010 11:35:54	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345435	342424	03/09/2010 14:02:40	10/09/2010 13:08:18	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
pruebas2	pruebas2	09/09/2010 9:41:54	09/09/2010 13:44:21	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
1000SGE	1000SGE	10/09/2010 13:11:41	10/09/2010 13:13:41	cueva santa	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
0000	0000LLL	14/09/2010 16:16:04	14/09/2010 16:41:27	Mayor, 21	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle

Volver

socio zap!informatica




[Inicio](#)
[Servicios Asistencia](#)
[Servicios Traslado](#)
[Facturas](#)
[Configuración](#)

SERVICIOS DE ASISTENCIA

[Filtros](#)
[Parámetros:](#)

[Quitar Filtros](#)
[Filtrar](#)

Nº Expediente	Matricula	Fecha Solicitud	Fecha Finalizacion	Direccion	Poblacion	
6456	6767	01/09/2010 10:03:11	06/09/2010 16:59:08	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
234234	67557	03/09/2010 13:15:29	06/09/2010 18:24:59	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345345	456456	03/09/2010 13:18:26	07/09/2010 11:54:02	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	34535	03/09/2010 13:27:59	07/09/2010 12:24:44	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
23424	324234	03/09/2010 13:34:56	10/09/2010 11:35:54	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
345435	342424	03/09/2010 14:02:40	10/09/2010 13:08:18	C/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
pruebas2	pruebas2	09/09/2010 9:41:54	09/09/2010 13:44:21	c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
1000SGE	1000SGE	10/09/2010 13:11:41	10/09/2010 13:13:41	cueva santa	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle
0000	0000LLL	14/09/2010 16:16:04	14/09/2010 16:41:27	Mayor, 21	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	Detalle

[Volver](#)

socio
 zap!informatica

Desde todas estas opciones podemos seguir el ciclo de vida y facturación de nuestros servicios. Cabría destacar por su utilidad la pantalla de **"Ver Servicios" del menú Asistencia**, el cual nos muestra los servicios de asistencia en curso pudiendo optar a cogerlos desde la vista mapa con un simple click de ratón.

[Inicio](#)
[Servicios Asistencia](#)
[Servicios Traslado](#)
[Facturas](#)
[Configuración](#)



Dirección	Población	Matricula	Cliente	Num.Expediente	
c/ Mayor	ALMENDRALEJO, BADAJOZ	1234RTF	COMPañIA ASEGURADORA	1234566	Ver Detalle Coger Servicio